

PELAKSANAAN PELAYANAN KUNJUNGAN BERBASIS *INFORMATION TECHNOLOGY* (IT)

Bakti Dzikrulloh

Universitas Mahendradatta, Denpasar
Korespondensi: baktidzikrul@gmail.com

Abstract

Visiting servants are part of the public services carried out in correctional institutions throughout Indonesia. In a time of increasingly rapid development in line with the development of increasingly advanced technology public services carried out have a great influence, especially in information technology-based visitation services. As a result, the development of information technology is applied to service visits to correctional institutions to improve service quality. This research will raise the issue of how the implementation of information technology (IT) based visit services. This study aims to determine the implementation of a visit based on information technology (IT). This research was conducted in Correctional Institution Class IIA in Kerobokan. This research uses a qualitative research approach. Data collected by observation, interview, and document study techniques are then processed and analyzed qualitatively. The results of this study indicate that the Correctional Institution Class IIA in Kerobokan uses IT advancements in conducting visits. this can also be seen from the amount of visitor satisfaction given to the Class IIA prison in Kerobokan.

Keywords: Visiting Services, Information Technology, Correctional Institution

Abstrak

Pelayan kunjungan menjadi sebagian dari pelayanan publik yang dilaksanakan di Lembaga pemasyarakatan diseluruh indonesia. Dalam perkembangan zaman yang semakin cepat sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin maju pelayanan publik yang dilaksanakan mendapatkan pengaruh yang besar terutama dalam pelayanan kunjungan berbasis informasi teknologi. Akibatnya perkembangan informasi teknologi diterapkan kepada pelayanan kunjungan pada lembaga pemasyarakatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini akan mengangkat permasalahan bagaimana pelaksanaan pelayanan kunjungan berbasis *information Technology* (IT). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kunjungan yang berbasis *informasi technology* (IT) di Lapas. Penelitian ini dilakukan di lapas kelas IIA Kerobokan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Data yang dikumpulkan dengan tekni observasi, wawancara dan studi dokumen yang kemudian diolah dan dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lapas Kelas IIA Kerobokan menggunakan kemajuan IT dalam pelaksanaan kunjungan . hal ini juga dapat terlihat dari jumlah kepuasan para pengunjung yang diberikan kepada Lapas Kelas IIA Kerobokan.

Kata Kunci : Pelayanan Kunjungan, *information Technology*, Lembaga Pemasyarakatan

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin maju memicu perubahan dalam berbagai bidang dan memacu perbaikan keadaan terkait sistem yang terus menerus kepada yang lebih baik dari sebelumnya. Hal ini juga berkaitan dengan bidang pelayanan pemerintahan yang diselenggarakan, dicerminkan dengan kinerja birokrasi pemerintah indonesia. Perubahan yang sangat besar ialah penggunaan teknologi dan informasi dengan tujuan memperbaiki pelayanan pemerintah kepada publik. Hal ini dapat diwujudkan dengan melakukan reformasi birokrasi melalui terhadap ketatalaksanaan manajemen sumber daya manusia, restruksisasi organisasi dan dalam menajalan peraturan perundang-undangan. Berlaku dalam Kementrian Hukum dan Hak asasi Manusia Republik indonesia yang dalam tujuan Reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap layanan publik.

Reformasi birokrasi menjadi suatu tuntutan dalam perubahan-perubahan suatu lembaga, termasuk dalam sumber daya manusianya, aparatur sipil, akuntabilitas dan pelayanan publik yang diselenggarakan. Dalam mencapai reformasi birokrasi yang dicanangkan. Disikapi dengan menyesuaikan tatanan dengan perubahan lingkungan yang dinamis. Perubahan ini dilakukan untuk meningkatkan fungsi birokrasi secara cepat, tepat, efektif dan efisien. Perubahan ke arah yang lebih baik, ialah sebagai suatu contoh dari seluruh kebutuhan yang diinginkan masyarakat dimana fakta birokrasi yang diinginkan tidak sesuai dengan harapan yang ada. Hal ini menunjukkan terdapat kesenjangan antara harapan dengan keadaan yang sesuai dengan kenyataan dalam peran briokrasi.

Lembaga pemasyarakatan sebagai salah satu unit pelaksana teknis pada

Direktorat Jenderal pemasyarakatan, Kementiran Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik indonesia. Berkaitan dengan ini Lembaga Pemasyarakatan melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan untuk mengikuti kemajuan jaman. Layanan adalah proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan menurut Gronroos, dalam Pedersen et al (2010). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2007)

Dalam melaksanakan pelayanan yang terbaik, sebagai upaya menciptakan keharmonisan dalam berinteraksi antara masyarakat dan narapidana melalui kunjungan yang diselenggarakan. Dalam pelaksanaannya pada Lapas Kelas IIA Kerobokan terdapat kekurangan dalam menerapkan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Walaupun dalam prosedur berkunjung halnya dalam mendapatkan kertas kunjungan masih dibagikan oleh tamping untuk memanggil kembali warga binaan pemasyarakatan yang akan dikunjungi. Bentuk ruang kunjungan yang sempit dan masih dibatasi dengan jeruji. Membuat kenyamanan ruangan terganggu dan terkait teknologi yang tidak dimaksimalkan dalam pelayanan. Informasi kepada keluarga atau pengunjung juga menjadi hal yang penting terhadap narapidana yang bersangkutan

Dalam pelayanan kunjungan terdapat beberapa kesulitan bagi pengunjung untuk mendapatkan informasi, ketika kapan warga binaan dapat dikunjungi, terkait dengan tahanan dengan jadwal sidang menyebabkan

tidak dapat dikunjungi dan informasi lainnya. Dalam pemberian layanan kunjungan, didukung dengan adanya Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Yang efektif berlaku pada tanggal 30 april 2010 mengenai hal pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi. Sejalan dengan diberlakukannya undang-undang ini. Pemberian layanan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi tentang pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan degan berbasis *Information Technology* (IT). Dalam pengertiannya IT dapat diartikan bahwa teknologi yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan/ atau menyebarkan informasi. IT menyatukan komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video. Dalam pengembangannya lembaga pemasyarakatan membuat sebuah aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan proses jalannya pemasyarakatan dibuatlah Sistem Database Pemasyarakatan (SDP).

SDP sendiri adalah database yang menunjang kinerja pelaksanaan kerja yang cepat, efisien, dan tepat serta dapat memberikan informasi yang lengkap. Upaya peningkatan pada kualitas pelayanan kunjungan dengan pelayanan kunjungan yang telah dilengkapi dengan SDP untuk memperlancar pelayanan kunjungan. Hal ini bermaksud agar pengunjung mempermudah prosedur pelayanan dan mempercepat proses pelayanan. Karena dalam hal ini SDP yang ada di ruang layanan kunjungan agar para pengunjung mendapatkan pelayanan yang transparan dalam mendapatkan informasi. Pengembangan pengelolaan dan penyedia informasi publik yang nyata yang dilakukan Direktorat Jendral Pemasyarakatan. Hal ini sejalan berkaitan dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia

Republik Indonesia Nomor M.HH-01-IN.04.03 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi pada Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Kantor Wilayah , Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan. Serta didukung dengan adanya serta Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 39 tahun 2016 Tentang Sistem Database Pemasyarakatan (Parasuraman et al, 1985).

Perubahan yang terjadi dalam pelayanan kunjungan dengan adanya sistem database pemasyarakatan akan terlihat dimulai dari pengambilan nomor antrian, pendaftaran yang terkomputerisasi, hingga keterbatasan waktu lamanya kunjungan yang sudah terhitung seharusnya. Hal ini sangat mempengaruhi dalam proses pelayanan kunjungan dari pada sebelumnya dengan tidak adanya SDP.

Artikel ini akan fokus untuk membahas pelaksanaan pelayanan publik berbasis *information technology* (IT) di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kerobokan. Mulai dari persyaratan untuk berkunjung, pendaftaran, hingga pelaksanaan dari kunjungan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif . pendekatan yang dilakukan ialah dengan observasi, deskriptif, studi dokumentasi dan wawancara yang diolah dan dianalisis.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (Lupiyoadi, 2006).

Parasuraman mengatakan: "*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Jadi kesimpulan dari kualitas pelayanan adalah penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan itu sendiri."

SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut Parasuraman et al (1998) (1) Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. (2) Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang

berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. (3) responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan. (4) Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy). (5) Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Undang-undang Nomor 12 tahun 1995 pasal 1 poin 3 menyatakan bahwa Lembaga Pemasyarakatan atau biasa disebut Lapas adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan narapidana dan anak didik pemasyarakatan. Sedangkan Dalam KUHAP terpidana yang menjalani pidana hilang kemerdekaan di lembaga permasyarakatan. Meskipun terpidana kehilangan kemerdekaannya, ada hak-hak narapidana yang tetap dilindungi dalam sistem pemasyarakatan Indonesia. Sedangkan pengertian terpidana itu

sendiri adalah seseorang yang dipidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 (1) Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan Publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dalam hal pelayanan barang, jasa dan administrasi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus bertujuan untuk terciptanya hak dan tanggung jawab. Selain itu juga untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik serta masyarakat mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum.

Dalam pasal 14 Undang-undang pemasyarakatan bahwa narapidana memiliki hak, salah satunya ialah dalam poin h ialah menerima kunjungan keluarga, penasihat hukum, atau orang tertentu lainnya. Dari pasal ini dijelaskan bahwa narapidana dengan kasus apapun berhak untuk mendapatkan kunjungan. Dalam terlaksananya kunjungan juga harus ada prosedur yang harus ditaati dalam melaksanakan kunjungan. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kunjungan telah dibuat mulai dari narapidana umum maupun narapidanan khusus. Lembaga pemasyarakatan sebagai suatu instansi pemerintah juga wajib melaksanakan pelayanan publik. Dalam Undang-undang Pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemasyarakatan ialah salah satunya menyediakan fasilitas dalam kunjungan narapidana dan tahanan. Dimulai dari awal akan melaksanakan kunjungan dan akhir dari melaksanakan kunjungan (Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Dalam menjalani suatu pelayanan publik adanya suatu tujuan yang mendasar dari adanya suatu pelayanan yang dilaksanakan dalam hal ini

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah suatu dasar hukum dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik dalam hal ini dijelaskan pada pasal 2 yaitu Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dilanjutkan dengan pasal 3 yang berbunyi Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah (a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, (b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, (c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik dengan peraturan perundang-undangan; dan (d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan kunjungan pada Lembaga Pemasyarakatan Negara Kelas IIA Kerobokan saat ini sudah menggunakan *Information Technology (IT)* yaitu berupa pengaplikasian Sistem Database Pemasyarakatan (SDP), SDP ini pada pelaksanaannya berguna membantu dan mempermudah pelaksanaan pelayanan kunjungan yang diberikan. Pelayanan kunjungan yang berbasis *IT* pada Lapas Kelas IIA Kerobokan sudah dilaksanakan sesuai dengan alur kunjungan yang ada. Hasil observasi ini diperkuat dengan pernyataan dari pengunjung saat penulis melakukan wawancara:

“menurut saya alur kunjungan dan titipan sudah sesuai dengan ketentuan sih jadi lebih baik aja dari sebelumnya Cuma ya sayangnya untuk kunjungan ke dalam masih belum bisa. Dan Sekarang nunggu

didalem pendaftarannya.” (Informan M, 32 tahun)

Tabel 1 Jadwal Layanan Kunjungan dan Titipan Barang

No	Hari	Jam
1	Senin	09.00-11.30 dan 13.00-14.30
2	Selasa	09.00-11.30 dan 13.00-14.30
3	Rabu	09.00-11.30 dan 13.00-14.30
4	Kamis	09.00-11.30 dan 13.00-14.30
5	Jumat	09.00-11.30 dan 13.00-14.30
6	Sabtu	Tidak Ada Jadwal Kunjungan (Penitipan Barang)
7	Minggu	Tidak Ada Jadwal Kunjungan (Penitipan Barang)

Sumber : Tim Layanan Kunjungan Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Kerobokan

Pelayanan kunjungan dan titipan pada Lembaga Kelas IIA Kerobokan, pengunjung diberikan ruang untuk mendaftar menggunakan komputerisasi dan menunggu serta untuk mendapatkan informasi mengenai pengusulan PB/CB/CMB. Pengunjung datang pertama mengambil nomor urut atau nomor antrian untuk melakukan registrasi, setelah mengambil nomor urut kemudian pengunjung menyerahkan kepada petugas kunjungan, disini akan ditanyakan siapa yang akan dia kunjungi, setelah di entry nama WBP yang bersangkutan, tahap selanjutnya adalah memasukan nomor identitas pengunjung, nama pengunjung, jenis kelamin, hubungan dengan WBP, alamat pengunjung, dan kemudian akan didata jumlah pengikut yang akan masuk ke dalam, lalu barang bawaan apa saja, semua ini diinput ke dalam sistem SDP. Kemudian dari aplikasi SDP tersebut akan dicetak dan pengunjung menerima surat izin kunjungan, setelah itu pemanggilan pengunjung secara otomatis menggunakan fitur SDP.

Pengunjung masuk dan akan diberikan kartu pengunjung sebagai akses dia masuk ke ruang besukan dan identitas pengunjung akan disimpan untuk dikembalikan beserta kartu kunjungan tersebut, setelah diberikan kartu oleh petugas portir maka pengunjung akan dipegel dan barang bawaan akan disesuaikan dengan kertas kunjungan yang dicetak oleh petugas kunjungan apakah sesuai dengan data dan menitipkan barang-barang yang tidak diperkenankan masuk. Setelah itu barulah pengunjung dipersilahkan menuju ruang kunjungan yang telah disediakan, dan menunggu WBP yang sudah dipanggil kemudian warga binaan pemasyarakatan yang dibesuk melapor kepada petugas. Setelah selesai maka pengunjung wajib mengambil barang yang dititipkan dan mengembalikan kartu kunjungan untuk mengambil kartu identitasnya kembali. jumlah pengunjung Lapas Kelas IIA Kerobokan saat peneliti melakukan observasi pada setiap harinya ialah lebih dari 100 nomor antrian.

Tabel 2. Jumlah Tahanan dan Narapidana Per Juni 2022

No	Jenis	Isi	Jumlah
1	Tahanan	232	1621
2	Narapidana	850	

Sumber : Sub Seksie Registrasi

Tabel 3. Jumlah Pengunjung dan Penitipan Barang

No	Hari/Tanggal	Jumlah Pengunjung
1	Senin, 10 Juni 2022	123 Orang
2	Selasa, 11 Juni 2022	156 Orang
3	Rabu, 12 Juni 2022	165 Orang
4	Kamis, 13 Juni 2022	114 Orang
5	Jum'at, 14 Juni 2022.	155 Orang
6	Sabtu, 15 Juni 2022	85 Penitipan
7	Minggu, 16 Juni 2022	70 Penitipan
9	Senin, 17 Juni 2022	117 Orang
10	Selasa, 18 Juni 2022	124 Orang

Sumber : Tim Layanan Kunjungan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kerobokan

Berdasarkan observasi penulis, pengunjung tertinggi pada hari rabu karena hari rabu ialah pertengahan minggu, jadi rutinitas keseharian pengunjung pun tidak terlalu padat karena telah melewati masa awal kerja sehingga pengunjung bisa menitipkan baru kepada suami/saudaranya di Lapas dikarenakan masih dalam musim covid kunjungan kedalam belum dibuka. Pengunjung paling rendah yaitu pada hari senin,. Berdasarkan observasi penulis, pengunjung paling rendah pada hari Jumat karena hari senin adalah waktu yang awal memulai kerja karena pengunjung sibuk dalam awal kegiatan minggunya

Serupa dengan Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan yang lain, pelayanan kunjungan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kerobokan bagi pengunjung yang sudah selesai melaksanakan kunjungan maupun titipan, pengunjung memasukkan kartu kepuasan pelayanan kunjungan ke dalam kotak yang telah disediakan, kartu tersebut berisi 3 pilihan terhadap pelayanan kunjungan pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kerobokan yaitu Puas, Kurang puas, dan Tidak puas. Setelah semua pengunjung selesai dan jam kunjung sudah habis, petugas menghitung hasil dari kotak kepuasan pengunjung dan dibuat laporan

yang nantinya akan digunakan untuk evaluasi pelayanan kunjungan supaya akan lebih baik lagi kedepannya.

Kotak tingkat kepuasan pengunjung tersebut masih berbentuk manual, seharusnya dengan pelayanan kunjungan yang berbasis *IT*, bentuk tingkat kepuasan layanan pun tidak secara manual, misalkan menggunakan layar yang sudah memiliki kecanggihan *Touch Screen*, sehingga pengunjung hanya tinggal menekan layar dan kemudian akan diinput secara otomatis, selain lebih praktis, dengan berbasis *IT* maka hal tersebut juga memberikan kenyamanan terhadap pengunjung sebab sangat kecil bagi orang lain untuk melihat jawaban pengunjung.

Tingkat kepuasan pengunjung di Lembaga Kelas IIA Kerobokan dapat disimpulkan dalam bulan Mei tahun 2022 sebesar 74, 86 % pengunjung merasa puas dengan pelayanan kunjungan, sebesar 21, 08 % kurang puas, sebesar 3, 78 % merasa tidak puas.

Pelaksanaan pelayanan kunjungan berbasis *IT* pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kerobokan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Kunjungan dan titipan barang dilaksanakan pada hari Senin sampai dengan hari Jum'at. Kunjungan libur pada saat hari besar nasional, kecuali Hari Raya. Bagi pengunjung yang akan membesuk warga binaan pemsarakatan tetapi tidak membawa surat izin kunjungan dari pihak yang menahan, maka pengunjung tidak diperbolehkan masuk, dan setiap pengunjung wajib mentaati tata tertib kunjungan.

Berdasarkan hasil observasi, Lapas Kelas IIA Kerobokan sudah memprogramkan mengenai pelayanan kunjungan dengan video call. Pelayanan kunjungan video call dan pendaftaran kunjungan online sudah diterapkan karena sumber daya yang ada mendukung. Warga binaan dan pengunjung sudah siap akan hal itu. Kunjungan online dan pelayanan kunjungan berbentuk video call pada dasarnya adalah untuk pengunjung dan warga binaan itu sendiri, namun apabila pengunjung dan warga binaan sebagian besar dapat menggunakannya terutama

pendaftaran online, maka hal itu pun akan mempercepat pelayanan pendaftaran yang ada.

Mengenai pelayanan kunjungan dengan bentuk *video call*, pada saat peneliti melakukan observasi, di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kerobokan ternyata sudah diterapkan. Kemudian peneliti pun melakukan observasi bahwa *video call* banyak dilakukan bagi sebagian wbp. Hal ini terjadi akibat masih adanya larangan untuk membesuk ke dalam lapas dari masa pandemi Covid 19., kemudian karena sosialisasi tersebutlah banyak yang melakukan *video call* kepada keluarganya.

Pelayanan kunjungan berbentuk online sudah dilakukan hal ini memberikan kemudahan para pengunjung untuk melakukan pendaftaran secara langsung dan pada hari kunjungan hanya akan langsung dilaksanakan penggeledahan barang dan orang. Namun hal ini juga dapat berakibat sebaliknya apabila pendaftaran online kunjungan terjadi masalah. Apabila data pendaftaran yang telah dilakukan pengunjung tidak terinput di server kantor, hal ini mengakibatkan melakukan pendaftaran ulang lagi dan mengganggu penginputan data pengunjung warga binaan yang secara manual mengambil nomor antrian terlebih dahulu. Dalam hal ini Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kerobokan mengedepankan kepada para pengunjung yang melakukan pendaftaran online dan mendukung pelayanan yang berbasis *Information Technology (IT)*.

Dari segi aspek pelayanan kunjungan yang diberikan oleh Lembaga Pemasarakatan peneliti anggap berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan tingginya tingkat kepuasan pengunjung, hanya sedikit pengunjung yang merasa kurang puas dan tidak puas. Kemudian hasil wawancara dan hasil observasi yang penulis lakukan terkait dengan bagaimana pelayanan yang sekarang dirasakan apakah lebih baik terhadap masyarakat dan WBP sebagai yang merasakan langsung pelayanan tersebut, dapat disimpulkan sudah lebih baik dari proses sebelumnya karena banyak kekurangan yang sekarang sudah terpenuhi dengan pelayanan berbasis IT.

Pelaksanaan pelayanan kunjungan berbasis SDP ini juga dianggap oleh petugas sudah dapat banyak membantu tugas mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, yang sebelumnya serba manual sekarang sudah ditunjang dengan perangkat elektronik untuk mempermudah tugas mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Dan pemenuhan informasi sudah dapat cepat diberikan kepada pengunjung tanpa proses yang berbelit-belit lagi, sekarang semuanya lebih cepat dan efisien.

Hambatan Pelayanan Kunjungan Berbasis *Information Technology*

Dibalik banyaknya perubahan yang tentunya dianggap lebih baik oleh masyarakat khususnya yang menerima pelayanan kunjungan tersebut, tentu terdapat kendala yang masih menghambat pelayanan yang lebih baik yang dapat diterima oleh para pengunjung dan warga binaan pemsarakatan.

Pelayanan yang diberikan dari hasil observasi yang penulis lakukan sudah baik namun masih ada beberapa hal yang masih belum dapat diterapkan dan masih ada beberapa hal yang masih kurang optimal dalam pemberian pelayanan yang cepat dan efektif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di pemsarakatan Kelas IIA, masih ada beberapa kendala dan permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian seksama. Permasalahan-permasalahan yang ada dalam pelaksanaan kunjungan tersebut perlu dicarikan jalan keluarnya agar kunjungan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya demi tercapainya tujuan diadakannya kunjungan tersebut. Adapun yang merupakan permasalahan-permasalahan tersebut adalah:

1. *Tempat Kunjungan.* Tempat pelaksanaan kunjungan di Lapas Kelas IIA Kerobokan didalam ruangan yang berada di dalam gedung utama. kunjungan dilaksanakan di dalam ruangan yang berada di belakang ruang pendaftaran, Berukuran kurang luas

dilihat dari kebutuhan pengunjung untuk bertemu para warga binaan, terdapat 1 buah Televisi dan 2 buah kipas angin. Tempat kunjungan tersebut terasa kurang nyaman karena hanya menyediakan tempat duduk menunggu warga binaan datang dan dalam proses kunjungan ketika bertemu para pengunjung harus berdiri., sehingga tidak mampu menampung apabila sedang banyak keluarga tahanan maupun narapidana yang datang berkunjung. Akibatnya banyak keluarga maupun tahanan dan narapidana yang berdiri. Hal ini memerlukan tingkat kewaspadaan yang tinggi dari petugas yang mengawasi kunjungan karena kurang begitu terlihat secara luas . Petugas yang berada di tempat kunjungan harus benar-benar berkonsentrasi pada bidangnya karena harus mengawasi sejumlah orang pada saat bersamaan. Pengawasan dilakukan agar orang yang mengunjungi tahanan maupun narapidana tidak memberikan sesuatu yang dilarang. Hasil observasi ini diperkuat dengan pernyataan dari Informan J (41 tahun).

2. *Sarana dan prasarana.* Seperti halnya dengan ruang kunjungan yang tidak seimbang dengan kebutuhan pengunjung yang mengunjungi Lapas Kerobokan. Ruang tunggu kunjungan lebih besar dibandingkan dengan ruang kunjungan yang telah disediakan. Selain itu berdasarkan hasil observasi saat penulis melakukan penelitian, printer yang terkadang tidak dapat digunakan dapat menghambat pelayanan sehingga pengunjung harus mengisi secara manual. Hasil observasi ini juga diperkuat oleh pernyataan Informan K (24 tahun).
3. *Jaringan.* Jaringan terkadang menjadi penghambat dalam proses kunjungan, karena sebelum pengunjung bertemu dengan narapidana maupun tahanan,

mereka harus mendaftar terlebih dahulu kepada petugas di tempat pendaftaran dengan menggunakan Sistem Database Pemasyarakatan, dengan jaringan yang terkadang mati karena maka itu menghambat proses kunjungan, apalagi jika sedang banyak pengunjung yang antri untuk mendaftar. Kondisi ini diperkuat oleh Informan P (24 tahun) selaku petugas Lapas.

Dalam penelitian ini, peneliti melihat pelayanan kunjungan yang telah dilaksanakan oleh Lembaga pemasyarakatan Kelas IIA Kerobokan telah sejalan dengan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik didukung dengan *information Technology* (IT) yang membuat pelayanan menjadi lebih baik. Hal ini juga berkaitan dengan SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL:

1. *Tangibles.* Mengenai bukti fisik, pada saat melakukan observasi tentang sarana dan prasarana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kerobokan, masih kurang, karena printer sering error, begitupun dengan jaringan komputernya. Mengenai gedung, di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kerobokan, sudah ada ruangan tersendiri untuk pendaftaran kunjungan namun dalam pemberian ruang kunjungannya masih dirasa perlu diperluas untuk memenuhi kenyamanan dalam berkunjung. pengunjung dengan rapi antri didepan. Ruang kunjungan pun sudah tersedia, namun dari hasil wawancara kepada pengunjung dan warga binaan yang dikunjungi, mereka merasa nyaman dan puas. Kemudian untuk sarana dan prasarana pada ruang kunjungan seperti kursi dan kipas angin kurang, karena kipas angin hanya satu serta kursi dan meja hanya 5 pasang. Hasil observasi ini dibuktikan pernyataan pengunjung dan warga binaan yang dikunjungi (Informan MA, 56 tahun; Informan MWA, 30 tahun; Informan P, 32 tahun; Informan A, 36 tahun; Informan MB, 39 tahun; Informan D, 24 tahun).

- Mengenai teknologi, peralatan yang digunakan yaitu 2 buah komputer, 2 komputer untuk menginput Sistem Database Pemasarakatan, dan computer lainnya adalah komputer server, kemudian printer, jaringan computer, pengeras suara, dua buah kipas angin, satu buah televisi, dan satu buah cctv di ruang kunjungan. Untuk video call digunakan laptop di ruangan kunjungan untuk pendaftaran online walaupun sudah ada tetapi tidak terintegrasi langsung kepada SDP. Mengenai penampilan pegawai, berdasarkan observasi yang penulis lakukan, penampilan pegawai pada Lemaga Kelas IIA Kerobokan bersih dan rapi, dan selalu mengenakan pakaian dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. *Reliability* atau kehandalan. Yaitu kemampuan Lapas untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengunjung yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pengunjung tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Selama penulis melakukan penelitian, Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kerobokan sudah memberikan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan secara akurat dan tepercaya. Seperti ketepatan waktu, pegawai melaksanakan kunjungan sesuai dengan jadwal yang sudah ada.. Pegawai juga sudah memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada pengunjung dan warga binaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Informan MWA, 30 tahun; Informan SP, 31 tahun; dan Informan N, 35 tahun).
 3. *Responsiveness*. Pegawai pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kerobokan sudah membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pengunjung Lembaga Pemasarakatan dengan adanya IT atau Sistem Database Pemasarakatan, serta dengan fitur-fitur yang ada di SDP, penyampaian informasi pun menjadi lebih cepat dan jelas. Pengunjung sudah idak menunggu lama dengan adanya Sistem Database Pemasarakatan. Hasil observasi ini dibuktikan dengan pernyataan dari pengunjung saat penulis melakukan wawancara (Informan M, 36 tahun; Informan A, 32 tahun; Informan B, 36 tahun; Informan B, 35 tahun; Informan J, 41 tahun).
 4. *Assurance*. Pegawai Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kerobokan sudah menumbuhkan rasa percaya kepada pengunjung, konunikasi pegawai sudah bagus, pegawai selalu memberitahukan informasi informasi kepada pengunjung. Contohnya apabila tanggal merah, pegawai suda memberitahukan kepada pengunjung bahwa besok kunjungan libur dikarenakan tanggal merah. Dengan hal-hal kecil seperti itu pengunjung merasa senang karena telah mengingatkan. Kemudia dari sikap dan perbuatan pun pegawai Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kerobokan ramah-ramah, baik dan sopan. Ramah dari segi pelayanannya, tidak pernah bentak-bentak, menegur pun secara halus, serta sopan kepada pengunjung yang dating, perkataannya baik dan tidak pernah berkata kasar. Hasil observasi ini dibuktikan dengan pernyataan dari pengunjung mengenai sikap petugas dalam pelayanan kunjungan (Infoirman 1, 56 tahun; Informan W, 32 tahun; Informan A, 36 tahun; Informan B, 35 tahun; dan Informan J, 41 tahun).
 5. *Emphaty*. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kalau memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pengunjung dengan berupaya memahami keinginan pengunjung secara individu menurut penulis sudah, para petugas memberikan pelayanan secepatnya dan secara faktual untuk mendapatkan keinginan yang di harapkan pengunjung tanpa melanggar peraturan yang ada, maka apabila ada pengunjung yang melakukan kekeliruan, petugas memberi saran pengunjung tersebut, itu menandakan bahwa petugas memahami individual pengunjung dan keinginan pengunjung. Mengenai memberikan perhatian yang tulus, menurut peneliti pegawai Lapas Kerobokan sudah memberikan perhatian

yang tulus, dapat dilihat dari sikap petugas yang ramah, sopan, dan tidak membentak-bentak. Hasil observasi ini dibuktikan dengan pernyataan pengunjung (Informan, MWA, 30 tahun; Informan M, 39 tahun).

Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan kunjungan sekarang ini khususnya yang telah berbasis IT pada Lembaga Masyarakat Kelas IIA Kerobokan sudah diterapkan sesuai dengan prosedurnya, diperkuat dengan segala pernyataan diatas, bahwa pelayanan kunjungan bisa menggunakan pendaftaran online, melalui video call, dan pemeriksaan yang dilakukan dengan menggunakan peralatan yang canggih seperti X-ray. pelayanan berlangsung cepat, pengunjung diberikan tempat yang nyaman dalam menunggu, keterbukaan pun diberikan sesuai dengan porsinya, sehingga walaupun masih terdapat kekurangan namun dapat diminimalisir dengan pelayanan yang jujur, cepat, dan baik. Proses pelayanan kunjungan sudah lebih efektif terutama mengatasi pungutan liar yang selama ini terjadi untuk mempercepat proses pelayanan, dengan telah terintegrasikan dengan IT pelayanan yang diberikan sudah dapat dijalankan dengan lebih tertib. Manfaat dengan adanya pelaksanaan kunjungan berbasis IT yaitu (1) Keadilan. Unsur keadilan pun dapat terlaksana dengan baik pada pelayanan kunjungan berbasis IT ini, semua pengunjung mendapatkan informasi yang mereka butuhkan sama dengan pengunjung lainnya, karena IT membantu untuk wujud dari keterbukaan informasi publik yang dibatasi sesuai ketentuan yang berlaku, namun seluruh pengunjung akan mendapatkan informasi yang sama, jadi tidak ada lagi kekhususan terhadap pengunjung tertentu semua pengunjung diberikan hak yang sama sesuai dengan porsinya sebagai pengunjung. (2) Kenyamanan, dengan adanya IT, tentu pengunjung akan lebih nyaman karena pelayanannya yang cepat dan tidak berbelit-belit, dengan adanya fitur nomor panggilan antrian pada SDP, tentu itu membuat pengunjung lebih nyaman karena informasi yang disampaikan jelas. (3) Kepuasan, dari

penelitian yang dilakukan penulis, kepuasan pengunjung pun meningkat dengan adanya IT, hal tersebut dapat dilihat dari laporan tingkat kepuasan pengunjung setiap bulannya, tingkat ketidakpuasan sangat minim. (3) Ketertiban, dengan adanya IT ketertiban pun menjadi meningkat, pelayanan menjadi lebih tertata dan terstruktur. Hal tersebut dapat dilihat dari tidak adanya keributan dalam pelaksanaan kunjungan. (4) Kecepatan dan ketepatan, segala informasi dan pelayanan menjadi cepat dan tepat dengan IT. Di dalam aplikasi SDP sudah ada fitur biometric, jadi semua data warga binaan sudah ada, dengan adanya aplikasi tersebut maka petugas pun tidak akan salah dalam memanggil warga binaan yang dikunjungi.

Dibalik banyaknya perubahan yang tentunya dianggap lebih baik oleh masyarakat khususnya yang menerima pelayanan kunjungan tersebut, tentu terdapat kendala yang masih menghambat pelaksanaan pelayanan kunjungan yang berbasis IT seperti, kurang luasnya tempat kunjungan, kurangnya sarana dan prasarana seperti pelaksanaan kunjungan yang masih berdiri ketika bertemu, serta koneksi internet yang terkadang tidak baik.

Cara mengatasi kendala yang menghambat pelaksanaan pelayanan kunjungan berbasis IT yaitu dengan perluasan tempat kunjungan, melengkapi sarana dan prasarana yang kurang dan memperbaiki koneksi internet agar pelayanan kunjungan yang berbasis IT dapat diterapkan dengan lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Abidin, S. Z. (2019). *Kebijakan Publik* (Edisi ke 4). Jakarta: Salemba Humanika
- Dwiyanto, A. dkk. (2010). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Gadjah Mada University Press
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator*

- dan Implementasinya*). Yogyakarta: Gavamedia.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*. Malang: UBPress
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (Fall), pp. 41-50.
- Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 Tentang Sistem Database Pemasarakatan
- Permana, R. A. Rudatyo, H. M. (2017). *Pelaksanaan Sistem Layanan Kunjungan Bagi Warga Binaan Pemasarakatan di Rumah Tahanan Negara Wonogiri, Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Kepada Publik Berdasarkan UU No 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan*. Fakultas Hukum, Universitas Islam Batik Surakarta
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama Pers.
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan.